Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-467-B
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, en drs. L.B. Lauwaars RA en mr. S.O.H. Bakkerus, leden, terwijl mr. D.P. van Strien als secretaris)

HERSTELBESLISSING

Klacht ontvangen op	: 1 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Biemans B.V., gevestigd te Oosterhout, verder te noemen Tussenpersoon
Datum uitspraak	: 18 juli 2017 (beslissing op de klacht) 12 september 2017 (herstelbeslissing)
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht houdt naar de kern in dat Consument en zijn echtgenote nimmer hebben begrepen dat het advies van Tussenpersoon inhield dat de beleggingsverzekering en daarmee de beleggingshypotheek zou worden stopgezet en dat daarbij het doelkapitaal van € 110.000 zou worden losgelaten. Zij meenden dat enkel de overlijdensrisicoverzekering zou worden aangepast. Indien Consument had geweten dat het doelkapitaal van € 110.000 zou worden losgelaten, dan zou hij niet met het advies van Tussenpersoon hebben ingestemd. De Commissie zal daarom onderzoeken of Tussenpersoon Consument op voldoende duidelijke wijze heeft geadviseerd en of Tussenpersoon uit de communicatie met Consument had moeten begrijpen dat Consument het gegeven advies en de gevolgen daarvan niet had overzien. De Commissie stelt vast dat het advies van Tussenpersoon voldoende duidelijk is geweest en dat Tussenpersoon op grond van de gewisselde e-mails niet behoefde te vermoeden dat Consument het advies niet begreep of de gevolgen van het advies niet overzag. Consument heeft bij email van 10 augustus 2009 aangegeven "nu vallen de puzzelstukjes op zijn plaats" en "maak de papieren maar in orde". Daarmee mocht Tussenpersoon erop vertrouwen dat Consument het advies begreep en wenste op te volgen. De Commissie acht het door Tussenpersoon gegeven advies verder geen advies dat niet door een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur gegeven had kunnen worden.

1. Procesverloop

1.1 De Commissie heeft op 18 juli 2017 beslist op de klacht van Consument tegen Tussenpersoon. Deze beslissing is op diezelfde datum aan partijen toegezonden.

1.2 De beslissing van 18 juli 2017 luidt: "De Commissie beslist dat Tussenpersoon binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 596,85. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af."

1.3 Bij brief van 27 juli 2017 heeft de voorzitter van de Commissie partijen het volgende medegedeeld:

"…Namens de twee andere leden van de Commissie bericht ik u als volgt. Wij hebben geconstateerd dat als gevolg van een administratieve fout in de beslissing onder "5. Beslissing" een verkeerde tekst is terecht gekomen. Aan de [Consument] is ten laste van [Tussenpersoon] een vergoeding toegekend en dat was niet de bedoeling.

Het was daarentegen de bedoeling van de Commissie de vordering van de [Consument] af te wijzen. Dat is ook een logisch vervolg op de in de beslissing opgenomen beoordeling van de klacht. Gelet hierop is de Commissie voornemens de uitspraak ambtshalve te verbeteren. Op grond van artikel 40.4 van het Reglement stel ik u in de gelegenheid binnen twee weken op dit voornemen te reageren..."

1.4 Noch Consument noch Tussenpersoon heeft op deze brief gereageerd.

2. Motivering

2.1 Nu geen van partijen heeft gereageerd op het voornemen van de Commissie tot herstel van de beslissing van 18 juli 2017 zal de Commissie tot dat herstel overgaan.

2.2 Het behoeft geen betoog dat de Commissie de administratieve fout die aanleiding is voor deze herstelbeslissing betreurt en zich daarvoor verontschuldigt.

3 Beslissing

Het onder 5. van de beslissing van 18 juli 2017 vermelde dictum dient aldus verbeterd te worden gelezen: "De Commissie wijst de vordering af."

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.